

**PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI
(Studi Kuantitatif pada Karyawan Fave Hotel Surakarta Tahun 2017)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika**

Oleh:

RIZKY ADITYANTO

L 100 130 020

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI
(Studi Kuantitatif pada Karyawan Fave Hotel Surakarta Tahun 2017)**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

RIZKY ADITYANTO

L100 130 020

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Agus Triyono S.sos., M.Si

NIK. 1105

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI**
(Studi Kuantitatif pada Karyawan Fave Hotel Surakarta Tahun 2017)

OLEH

RIZKY ADITYANTO

L 100 130 020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Komunikasi dan Informatika
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Jumat, 22 Desember 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Agus Triyono S.Sos., M.Si
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Dian Purworini, MM
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Edy Purwo Saputro
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Dekan,



Nurgosima, ST., M.Ssc., Ph.D

NIK. 881

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 22 Desember 2017

Penulis



RIZKY ADITYANTO

L 100 130 020

PENGARUH KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI

(Studi Kuantitatif pada Karyawan Fave Hotel Surakarta Tahun 2017)

Abstrak

Pada era globalisasi perkembangan organisasi bisnis dalam bidang jasa perhotelan sangat pesat. Organisasi bisnis jasa perhotelan dituntut agar memiliki pelayanan yang baik untuk dapat bersaing sehingga mampu menjawab semua tantangan di masa yang akan datang. Meningkatkan kepuasan komunikasi karyawan merupakan salah satu cara untuk memberikan kenyamanan karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan yang nyaman dapat bekerja dengan optimal dan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Fave Hotel Surakarta 2017. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel karena jumlah populasi relatif sedikit. Data-data diperoleh dari penyebaran angket atau kuisioner. Selanjutnya diolah menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengetahui bahwa pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai tersebut sebesar 53,3% sedangkan 46,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kepuasan, komunikasi, kinerja, organisasi

Abstract

In the globalization era, the growth of business organization in hospitality is very progressive. This organization is required for having the best service to be able to compete, thus it can respond the further challenges. Increasing the satisfaction in communication is one of the ways which is to give the officers' comfort at working, then they can work optimally dan giving the good service for consumers. This research aims to identify the influence of the satisfaction in organizing communication towards the officer's performance at Fave Hotel of Surakarta in 2017. The sampling technique applied on this research is a saturated sampling. It is a selecting sample technique if the whole of population members are used for sample since the amount of population is low relatively. The data are obtained from distributing questionnaire. Then it is processed by the analysis of simple linear regression to know what the level of influence on each variable. Based on the result of this research, it shows that the influence of the satisfaction of organizing communication towards the officer's performance is 53,3% then its remaining is about 46,7% influenced by the other variables which are not existed in this research.

Keywords: satisfaction, communication, performance, organization

1. PENDAHULUAN

Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini. Semua organisasi bisnis harus siap beradaptasi dan memperkuat diri agar dapat bersaing sehingga mampu menjawab semua tantangan di masa

yang akan datang. Penelitian mengenai pengembangan manajemen sumber daya manusia dilakukan oleh Crowley & Bourke (2017) yang menyatakan bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan maka perlu adanya pengembangan sumber daya manusia.

Bentuk pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan dalam penelitian Dipang (2013) adalah membuka lowongan pekerjaan guna memperoleh calon karyawan yang berkualitas sesuai kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan. Pemberian jaminan seperti jamsostek diberikan kepada seluruh karyawan baik yang masih mengikuti pelatihan, karyawan kontrak, hingga karyawan tetap. Perusahaan tidak membedakan dalam pemberian jaminan bagi setiap karyawan karena perusahaan menyadari bahwa pemberian jaminan seperti ini sangat penting dan juga sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan. Perusahaan berharap dengan pemberian jaminan kepada seluruh keryawannya akan meningkatkan kinerja mereka dalam melakukan pekerjaan. Strategi pengembangan SDM selanjutnya adalah pemberian insentif per triwulan, strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan karena dengan adanya pemberian insentif yang diberikan perusahaan dapat menambah penghasilan karyawan, serta melakukan penilaian karyawan dilakukan setiap 6 bulan sekali.

Melalui program pengembangan SDM tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mendukung tujuan perusahaan, sehingga karyawan akan berusaha semaksimal mungkin memberikan seluruh kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen perusahaan. Melalui program pengembangan SDM tersebut, perusahaan juga akan diuntungkan dengan diperolehnya karyawan yang memiliki kompetensi sesuai kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, misalnya untuk karyawan Fave Hotel Surakarta, yang bergerak dalam bidang perhotelan memerlukan karyawan yang cakap dalam berkomunikasi dengan para pelanggan. Oleh karena itu setiap karyawan Fave Hotel Surakarta dituntut untuk memiliki kompetensi yang baik dalam melakukan komunikasi organisasi.

Kepuasan berhubungan dengan kenyamanan seseorang terhadap suatu organisasi, kenyamanan hal ini bersangkutan dengan kenyamanan dalam berkomunikasi atau menyampaikan pesan antara atasan ke bawahan maupun sebaliknya dan juga kenyamanan penyampaian pesan antara sesama karyawan. Kepuasan juga menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan suatu organisasi karena kepuasan komunikasi merupakan hasil dari beberapa proses dari internal dan eksternal. Secara keseluruhan kepuasan adalah suatu konsep yang berkenaan dengan kenyamanan, kepuasan dalam berkomunikasi organisasi berarti karyawan atau anggota organisasi merasa nyaman dengan pesan-pesan, media, dan hubungan didalam suatu organisasi (Arfin, 2005).

Untuk penunjang kinerja yang maksimal dari para karyawan menjadi sangat penting bagi suatu organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Jika suatu organisasi saja tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para karyawannya, bagaimana mungkin para karyawan dapat memberikan pelayanan yang optimal. Maka dari itu, diperlukan kerjasama yang baik antara pimpinan dengan para karyawan, guna terwujudnya tujuan bersama sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan.

Tabel 1. Data Jumlah Hotel di Surakarta 2017

Tahun	Hotel Bintang	Hotel Non-Bintang
2013	26 Hotel	77 Hotel
2017	44 Hotel	103 Hotel

Sumber: Dinas Pariwisata Surakarta

Dari data tersebut terlihat kenaikan yang sangat pesat sampai April 2017, di Kota Solo, terdapat kenaikan jumlah hotel bintang sebesar 69,2% sedangkan hotel melati mengalami kenaikan dengan mencapai 33,7%. Jumlah tersebut naik lebih banyak dibandingkan 2013 lalu yang hanya terdapat 26 hotel bintang dan 77 hotel non-bintang dengan jumlah kamar hanya 4.000 kamar.

Berdasarkan penelusuran data dokumentasi peneliti menemukan fakta bahwa. Pada tahun 2013 Fave Hotel mendapatkan penghargaan Best Economy Hotel Chain 2013 dari HIW (Hospitality Investments World), karena mempunyai sekmen orang-orang bisnis dan wisatawan muda agar mempermudah kegiatan dan perjalanan mereka. Pada tahun yang sama Fave Hotel juga mendapatkan penghargaan Pariwisata Award, dari dinas pariwisata menjadi The Best Service hotel bintang dua se-Jawa Tengah, Karena memiliki pelayanan yang baik terhadap tamu.

Sebelumnya Riyantini & Triyono(2016) pernah melakukan penelitian mengenai kepuasan komunikasi mempengaruhi kinerja pegawai, perbedaan dengan penelitian ini merupakan objek dari penelitian yang sudah pernah dilakukan merupakan instansi pemerintah dan penelitian ini menggunakan objek swasta yakni Fave Hotel Solo. Perbedaan antara organisasi pemerintah dan organisasi swasta adalah mengenai fokus sasaran yang hendak dicapai. Organisasi pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan untuk masyarakat/publik atau ditujukan untuk semua lapisan masyarakat, sedangkan organisasi swasta bertujuan untuk memperoleh keuntungan/profit sebesar-besarnya atau memberikan layanan kepada orang-orang tertentu (terbatas). Perbedaan lainnya yaitu organisasi publik bersifat demokratis dan terbuka, sehingga biasanya lebih lamban dalam pengambilan

keputusan, sementara organisasi bisnis berpedoman pada hukum pasar sehingga dapat mengambil dan atau mengubah keputusan dengan cepat sesuai keinginan konsumen.

Dari data dan uraian diatas menjadi dasar peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai dan dari berbagai isu diatas mengapa peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di Fave Hotel. Peneliti tertarik perbedaan terhadap kepuasan komunikasi di instansi pemerintah dengan instansi swasta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan analisis korelasional. Dari uraian diatas maka rumusan masalah penelitiannya adalah, “Seberapa besar pengaruh kepuasan komunikasi organisaiterhadap kinerja pegawai Fave Hotel Surakarta?”

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalumentingkan kedalaman data atau analisis (Kriyantono, 2006). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dimana penelitian yang mengambil data dari populasi dengan menggunakan teknik kuisioner dalam pengambilan data pokoknya (Morissan, 2012). Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu, kepuasan komunikasi organisasi sebagai variable independen (X) dan kinerja pegawai sebagai variable dependen (Y). Penelitian ini berlokasi di Fave Hotel Kota Surakarta beralamat di Jalan Ir. Soekarno, Madegondo, Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552. Penelitian dilakukan selama kurang lebih 1 (satu) bulan terhitung dari september- oktober 2017.

Penelitian ini terdiri dari dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2013). Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Karena data sekunder ini bersifat melengkapi data primer, kita dituntut hati-hati atau menyeleksi data sekunder jangan sampai data tersebut tidak sesuai dengan tujuan riset kita atau mungkin terlalu banyak. Dalam penelitian ini data sekunder didapat dari berita, dokumen, dokumentasi serta data-data lain yang berkaitan dengan penelitian ini (Kriyantono, 2006).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Kuesioner (angket) sebagai teknik pengumpulan data. Serangkaian daftar pernyataan dibuat dan disusun secara sistematis berdasarkan sejumlah indikator yang digunakan sebagai alat untuk mengukur masing-masing

variabel. Penyebaran kuesioner ditujukan untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang lengkap seputar kepuasan komunikasi organisasi selaku variabel independen (X) dan kinerja pegawai selaku variabel dependen (Y). Kuesioner atau angket yang digunakan bersifat tertutup, yaitu suatu angket di mana responden diminta memilih suatu jawaban dari suatu daftar jawaban yang disediakan peneliti (Morissan, 2012).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang sesuatu objek sikap. Indikator-indikator dari variabel sikap terhadap suatu objek merupakan titik tolak dalam membuat pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi responden. Setiap pertanyaan atau pernyataan tersebut dihubungkan dengan jawaban yang berupa dukungan atau pernyataan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata: Sangat Setuju (SS); Setuju (S); Netral (N); Tidak Setuju (TS); Sangat Tidak Setuju (STS) atau Sangat Puas; Puas; Cukup Puas; Tidak Puas; Sangat Tidak Puas atau Sangat Baik; Baik; Sedang; Buruk; Sangat Buruk, dan lainnya tergantung indikator penelitian (Kriyantono, 2006). Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda (Sugiyono, 2015).

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai di Fave Hotel Surakarta yang berjumlah 35 orang. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel Jenuh. Sampel Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2015). Dengan kata lain, sampel dalam penelitian ini merupakan seluruh populasi yang berjumlah 35 Orang.

2.1 Uji Validitas

Teknik validitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas konstruk. Menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara menguji kuesioner yang telah dibuat, apakah valid atau tidak (Siregar, 2013). Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang diukur yaitu, jika koefisien korelasi product moment melebihi 0,3 dan jika koefisien korelasi product moment $> r\text{-tabel}$ (α ; $n-1$) n =jumlah sampel maka item kuesioner dinyatakan valid.

Rumus yang digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi product moment, yaitu :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

2.2 Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan teknik *alpha Cronbach*. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0.6 (Siregar, 2013)

Tahap perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*, yaitu :

Menemukan nilai variasi setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{X \sum I^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

Menentukan nilai varians total

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right)$$

2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval maupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka metode alternatif yang bisa digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan terhadap nilai residual dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov Test*. Residu dinyatakan berdistribusi normal jika $p\text{-value} > 0,05$ sebaliknya apabila $p\text{-value} \leq 0,05$ maka residu dinyatakan tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2005: 78).

2.4 Teknik Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier sederhana, yaitu jika terdapat data dari dua variabel riset yang sudah diketahui yang mana variabel bebas X dan yang mana variabel terikat Y sedangkan nilai-nilai Y lainnya dapat dihitung atau diprediksi berdasarkan suatu nilai X tertentu (Kriyantono, 2006). Rumus Regresi Linier Sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel tidak bebas (subjek dalam variabel tak bebas/dependen yang dipresiksi)

X = variabel bebas (subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu)

a = nilai intercept (konstan) atau harga Y bila X = 0

b = koefisien regresi yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, nilai b (-) maka terjadi penurunan.

Nilai a dihitung dengan rumus

$$a = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Nilai b dihitung dengan rumus

$$b = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

2.5 Uji T

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk melakukan pengujian signifikansi koefisien regresi, yaitu signifikansi dari pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai. Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut :

Menentukan H_0 dan H_1

$H_0: b_1 = 0$; tidak terdapat besaran pengaruh kepuasan komunikasi organisasi (X) terhadap kinerja pegawai (Y)

$H_a: b_1 \neq 0$; terdapat besaran pengaruh kepuasan komunikasi organisasi (X) terhadap kinerja pegawai (Y)

Menentukan tabel of significant $\alpha = 5\%$

Menghitung nilai t :

$$T_{hitung} = \frac{b}{S_b}$$

Untuk mengetahui apakah H_0 di tolak atau diterima dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan signifikansi dengan *level of significant* = 5% (0,05). Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, hal ini menunjukkan adanya besaran pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, hal ini menunjukkan tidak adanya besaran pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

2.6 Uji F

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Langkah-langkah untuk melakukan pengujian adalah sebagai berikut :

Menentukan H_0 dan H_a

$H_0: b_1 = 0$; tidak terdapat besaran pengaruh kepuasan komunikasi organisasi (X) terhadap kinerja pegawai (Y)

$H_a: b_1 \neq 0$; terdapat besaran pengaruh kepuasan komunikasi organisasi (X) terhadap kinerja pegawai (Y)

Menentukan tabel of significant $\alpha = 5 \%$

Menghitung nilai F:

$$F_{hitung} = ((SSR/k)) / ((SSE/[n - (k + 1)]))$$

Untuk mengetahui apakah H_0 di tolak atau diterima dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan signifikansi dengan *level of significant* = 5% (0,05). Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, hal ini menunjukkan adanya besaran pengaruh yang signifikan antara variabel X secara bersama-sama mempengaruhi variabel Y. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, hal ini menunjukkan tidak adanya besaran pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

2.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam penelitian ini, uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sumbangan yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yang ditujukan dalam prosentase. Rumus yang digunakan untuk menguji koefisien determinasi adalah sebagai berikut

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \text{ atau } R^2_{adjusted} = 1 - (1 - R^2) \frac{(n - 1)}{(n - k)}$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 16.0, untuk variabel kepuasan komunikasi organisasi didapat bahwa sebanyak 19 item pernyataan dinyatakan valid, karena nilai r hitung koefisien korelasi *product moment* lebih besar dari nilai r_{tabel} N = 35 sig. 5% sebesar 0,344. Dengan demikian, seluruh item pernyataan untuk variabel kepuasan komunikasi organisasi layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Sebanyak 19 item pernyataan tersebut telah mewakili ketujuh indikator dari kepuasan komunikasi organisasi, dengan perincian sebagai berikut: 1) Indikator kepuasan dengan pekerjaan sebanyak 3 item, 2) Indikator kepuasan dengan ketepatan informasi sebanyak 3 item, 3) Indikator kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan sebanyak 2 item, 4) Indikator kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi sebanyak 2 item, 5) Indikator kepuasan dengan kualitas media sebanyak

2 item, 6) Indikator kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja sebanyak 4 item, dan 7) Indikator kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan sebanyak 2 item. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa hasil uji validitas untuk variabel kepuasan komunikasi organisasi yang diukur dengan 6 indikator semuanya memiliki kelayakan data, karena semuanya dinyatakan valid.

Selanjutnya hasil pengujian validitas variabel kinerja yang telah dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 16.0, didapat bahwa sebanyak 16 item pernyataan dinyatakan valid, karena nilai r_{hitung} koefisien korelasi *product moment* lebih besar dari nilai r_{tabel} $N = 35$ sig. 5% sebesar 0,344. Dengan demikian, seluruh item pernyataan untuk variabel kinerja pegawai layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Variabel kinerja diukur dengan 16 item pernyataan tersebut, telah mewakili keenam indikator dari kinerja pegawai, dengan perincian sebagai berikut: 1) Indikator *quality* sebanyak 3 item, 2) Indikator *quantity* sebanyak 2 item, 3) Indikator *timeliness* sebanyak 4 item, 4) Indikator *cost effectiveness* sebanyak 3 item, 5) Indikator *need for supervisor* sebanyak 1 item, dan 6) Indikator *interpersonal impact* sebanyak 3 item.

Hasil pengujian reliabilitas pada variabel kepuasan komunikasi organisasi yang diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS 16.0 diperoleh nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,961, hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas tergolong sangat tinggi, karena masuk kategori $0,80 < r_{11} \leq 1,00$. Hasil pengujian reliabilitas pada variabel kinerja pegawai yang diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS 16.0 diperoleh nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,926, hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas tergolong sangat tinggi, karena masuk kategori $0,80 < r_{11} \leq 1,00$.

Sebelum dilakukan uji hipotesis, maka terlebih dahulu perlu dilakukan uji normalitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebaran data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non parametrik yaitu *Kolmogorov-Smirnov test* (K-S). Kriteria pengujian yaitu jika $p\text{-value} > 0,05$ maka data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya apabila $p\text{-value} \leq 0,05$ maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Berdasarkan hasil pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test* (K-S) dengan bantuan komputer program SPSS versi 16,00 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

		Kepuasan Komunikasi Organisasi	Kinerja Pegawai
N		35	35
Normal Parameters ^a	Mean	83.8000	73.4000
	Std. Deviation	9.25711	5.60567
Most Extreme Differences	Absolute	.152	.221
	Positive	.113	.130
	Negative	-.152	-.221
Kolmogorov-Smirnov Z		.897	1.310
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.397	0.065

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik uji *Kolmogorov-Sminov* yang diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS 16.0, diperoleh hasil bahwa variabel kepuasan komunikasi organisasi memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* di atas $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 0,397. Begitu juga dengan variabel kinerja pegawai yang memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,065. Hal ini menandakan bahwa kedua variabel tersebut, yaitu kepuasan komunikasi organisasi dan kinerja pegawai terdistribusi dengan normal.

Setelah data dinyatakan berdistribusi normal, maka langkah selanjutnya dilakukan analisis regresi linier sederhana. Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu kepuasan komunikasi organisasi terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan komputer program SPSS versi 16,00 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	36.361	6.074		5.986	0.000
Kepuasan Komunikasi Organisasi	0.442	0.072	0.730	6.134	0.000

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan garis regresinya sebagai berikut :

$$Y = 36,361 + 0,442X$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah: a: 36,361 artinya jika kepuasan komunikasi organisasi sama dengan nol, maka kinerja pegawai adalah positif, yaitu sebesar 36,361. b:0,442 artinya pengaruh variabel kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai positif, artinya apabila kepuasan komunikasi organisasi meningkat, maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan dari hasil pengujian tersebut, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepuasan komunikasi organisasi seorang pegawai, maka akan semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut. Dari hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Artinya pegawai yang merasa puas terhadap komunikasi organisasi yang diukur dengan indikator efisiensi saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan cara komunikasi dengan teman sekerja, dan kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi maka dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Selanjutnya untuk menguji pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai, dilakukan analisis uji t. Hasil analisis uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 6,134 dengan $p-value$ sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Fave hotel Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang puas terhadap komunikasi yang terjadi dalam organisasi berusaha semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai karyawan, sehingga tingginya kepuasan komunikasi organisasi berdampak terhadap meningkatnya kinerja karyawan.

Pengujian selanjutnya yaitu uji F, yang digunakan untuk menguji pengaruh kepuasan komunikasi organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan komputer program SPSS versi 16,00 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	569.203	1	569.203	37.628	.000 ^a
	Residual	499.197	33	15.127		
	Total	1068.400	34			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Komunikasi Organisasi

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Hasil analisis uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 37,628 dengan $p-value$ sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan komunikasi

organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai Fave hotel Surakarta. Hasil analisis uji F tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya tingginya kepuasan komunikasi organisasi yang dirasakan oleh para pegawai akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang dihasilkan. Begitu pula sebaliknya, rendahnya rasa kepuasan komunikasi organisasi para pegawai akan berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai tersebut.

Pengujian selanjutnya yaitu analisis koefisien determinasi, analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau pengaruh yang diberikan variabel bebas yaitu kepuasan komunikasi organisasi terhadap variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Adapun hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.519	3.88937

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Komunikasi Organisasi

Berdasarkan dari hasil uji koefisien determinasi yang dilakukan, didapat bahwa koefisien korelasi (R) memiliki nilai sebesar 0,730 dan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,533. Hal ini menunjukkan bahwa, sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 53,3% sedangkan 46,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peran kepuasan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai sangat diperlukan, hal tersebut karena karyawan yang puas terhadap komunikasi dalam organisasi cenderung untuk bekerja lebih giat serta merasa dihargai dan diperhatikan, baik oleh pimpinan maupun sesama rekan kerja, hal tersebut secara tidak langsung berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai Fave hotel Surakarta memiliki tingkat kepuasan yang tinggi mengenai komunikasi organisasi yang terjadi pada lingkungan Fave hotel Surakarta. Sehingga kepuasan komunikasi organisasi memberikan sumbangan pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 53,3%. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Riyantini dan Agus Triyono (2016) dalam jurnalnya yang berjudul: Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. Di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa

sumbangan pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 31,3%.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Hairy Anshari, H.Masjaya, dan H.Jamal Amin (2014) yang mengatakan bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam rangka mengubah perilaku anggota di dalam organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi secara optimal, serta pada hakekatnya komunikasi organisasi merupakan upaya manajer dalam mengkomunikasikan tujuan organisasi kepada anggotanya atau orang lain yang menyangkut kegiatan organisasi. Ogunjinmi, Ladebo, Onadeko, & Ogunjinmi (2013) menyatakan bahwa apabila para pegawai merasa tidak puas atau tidak bahagia terhadap instansi atau organisasi, maka ada kemungkinan bahwa efektivitas organisasi atau instansi secara keseluruhan berada dalam kondisi yang tidak baik.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka untuk dapat meningkatkan kepuasan komunikasi organisasi serta kinerja pegawai yang tinggi, diperlukan adanya kerja sama antara kedua belah pihak, yaitu antara pihak manajemen Fave hotel Surakarta dengan para pegawai yang ada di Fave hotel Surakarta tersebut, agar senantiasa memperhatikan segala aspek komunikasi serta keharmonisan hubungan yang terdapat di dalam perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kinerja para pegawai.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi organisasi bukan merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Fave hotel Surakarta. Karena berdasar dari hasil uji koefisien determinasi yang dilakukan, didapat bahwa koefisien korelasi (R) memiliki nilai sebesar 0,730 dan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,533. Hal ini menunjukkan bahwa, pengaruh yang diberikan oleh variabel kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 53,3% sedangkan sebesar 46,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain seperti salah satunya bisa berupa iklim komunikasi organisasi, kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja pegawai. Sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Jujung Dwi Marta Dan Dewie Triwijayanti (2016) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dilakukan analisis uji t. Hasil analisis uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 6,134 dengan $p-value$ sebesar $0,000 < 0,05$ maka

Ho ditolak berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Fave hotel Surakarta. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 53,3% sedangkan 46,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan komunikasi organisasi seorang pegawai, maka akan semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Riyantini dan Agus Triyono (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai mengenai komunikasi organisasi yang diukur melalui efisiensi saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan cara komunikasi dengan teman sekerja, dan kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi maka dapat meningkatkan kinerja organisasi. Hal tersebut disebabkan karena pegawai merasa dilibatkan dalam semua kegiatan organisasi, tersedianya sarana dan prasarana pendukung dalam proses komunikasi organisasi serta terjalinnya hubungan yang harmonis antar pegawai.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan manfaat bagi manajemen Fave hotel Surakarta. Agar senantiasa memperhatikan aspek kepuasan komunikasi organisasi para pegawainya, sehingga dapat berpengaruh positif terhadap kinerja mereka. Sebagai salah satu upaya bagi manajemen Fave hotel Surakarta untuk mencapai tujuan perusahaan, diperlukan hubungan komunikasi yang terjalin harmonis antar seluruh karyawan serta sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga kinerja yang maksimal dari para pegawai serta komunikasi organisasi yang efektif sangat diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Z., & Hui, J. (2014). The Relationship between Communication Satisfaction and Teachers' Job Satisfaction in the Malaysian Primary School. *Asian Journal of Humanities and Social Sciences*, 2 (2), 2320–9720. Retrieved from www.ajhss.org
- Crowley, F., & Bourke, J. (2017). The influence of human resource management systems on innovation: evidence from Irish manufacturing and service firms. *Int. J. Innov. Mgt.* 21(11). 1-28.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2004). *Perilaku dalam organisasi*. Alih bahasa Agus Darma. (A. Darma, Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Dipang, Ludfia. (2013). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA*. 1 (3). 1080-1088.

- Festus, A., & Ph, F. (2014). The Impact of Communication on Workers ' Performance in Selected Organisations in Lagos State , Nigeria, 19(8), 75–82.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hairy Anshari, H. Masjaya, dan H. Jamal Amin. (2014). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Administrative*, 2 (4): 2483-2496.
- Jujung Dwi Marta Dan Dewie Triwijayanti (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. X. *Jurnal Ilmu Manajemen*.4 (1). 458-474.
- Kompas.com. (2014). Pertumbuhan Hotel dan Wisatawan di Solo Tak Sebanding.
- Morissan, M. A. (2012). *Metode penelitian survei*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, A. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kabupaten Pati, 1–14.
- Ogunjinmi, A. A., Ladebo, O. J., Onadeko, S. A., & Ogunjinmi, O. K. (2013). No Title. *Demographic and Professional Factors as Predictors of Communication Satisfaction among Nigeria National Park's Employees*.
- Rajhans, K. (2012). Effective Organizational Communication : a Key to Employee Motivation and Performance. *Interscience Management Review*, 2(2), 81–85.
- Reza, R. A. (2010). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara. *Pengaruh Gaya Kepimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara*, 121.
- Riyantini, K. (n.d.). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Singkawang.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono, S. A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS dan LISREL*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Komunikasi Dalam Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Wayne Pace, R., & Faules, F. D. (2013). *Komunikasi Organisasi : Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. (D. Mulyana, Ed.). Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Yantara, J. L. (2012). Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi di Apartemen Metropolis Surabaya. *JURNAL E-KOMUNIKASI*, 3(1), 1–8.